

LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA

SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

RISCHA INDAH PRATIWI

0912010006/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen



Oleh :

RISCHA INDAH PRATIWI

0912010006/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

**SKRIPSI**  
**LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA**  
**SURABAYA**

Disusun Oleh :

**RISCHA INDAH PRATIWI**  
**0912010006/FE/EM**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal : 31 Mei 2013

Pembimbing:  
Pembimbing Utama

Tim Penguji :  
Ketua

**Sugeng Purwanto, SE, MM**  
NIP. 19680108 198903 1001

**Dr, Dhani Ichsanudin Nur, MM**  
NIP. 19630924 198903 1001

Sekretaris

**Sugeng Purwanto, SE, MM**  
NIP. 19680108 198903 1001

Anggota

**Drs. Ec. Herry .ALW, MM**  
NIP. 19640512 199003 1001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Dr, Dhani Ichsanudin Nur, MM**  
NIP. 19630924 198903 1001

SKRIPSI

LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA

SURABAYA

Yang diajukan

RISCHA INDAH PRATIWI

0912010006/FE/MM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto  
NIP. 196801081989031001

Tanggal : .....

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur

DRS. EC. RA SUWAIDI, MS  
NIP. 196003301986031003

LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA  
SURABAYA

Yang Diajukan Oleh :

RISCHA INDAH PRATIWI

0912010006/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto SE, MM

NIP.196801081989031001

Tanggal : .....

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

MUHADJIR ANWAR, DR. MM

NIP. 196509071991031001

LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA  
SURABAYA

Yang Diajukan Oleh :

RISCHA INDAH PRATIWI

0912010006/FE/EM

Disetujui untuk mengikuti ujian lisan oleh :

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM

NIP. 196801081989031001

Tanggal : .....

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM

NIP. 196509071991031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan bagi Allah SWT pemelihara seluruh alam semesta yang atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Loyalitas Pelanggan PT. Karya Indah Buana Surabaya” dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini ditujukan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesainya skripsi ini tentunya tak lepas dari dukungan orang-orang terkasih. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila peneliti mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Sugeng Purwanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menjadi Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kepada Bapak Ardho Andhika, SE yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan mengenal lebih dalam mengenai perusahaan PT. Karya Indah Buana Surabaya.
7. Kepada seluruh keluarga khususnya kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan didalamnya, dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna. Namun hal ini bukanlah tujuan akhir dari belajar, karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas. Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Amien.

Surabaya, Mei 2013

Peneliti



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan Penelitian .....	10
1.4    Manfaat Penelitian .....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1    Penelitian Terdahulu .....	12
2.2    Landasan Teori .....	15
2.2.1    Pemasaran Jasa .....	15
2.2.1.1    Pengertian Pemasaran .....	15
2.2.1.2    Pengertian Jasa .....	18
2.2.1.3    Karakteristik Jasa .....	19
2.2.2    Nilai Pelanggan .....	21
2.2.2.1    Pengertian Nilai Pelanggan .....	21
2.2.2.2    Indikator Nilai Pelanggan .....	23

2.2.3	Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.3.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2.4	Loyalitas Pelanggan .....	27
2.2.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	27
2.2.4.2	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2.5	Hubungan Antar Variabel .....	28
2.2.5.1	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	30
2.2.5.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas .....	31
2.3	Kerangka Konseptual .....	32
2.4	Hipotesis .....	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....		33
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1	Definisi Operasional .....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	37
3.2	Teknik Penentuan Sampel .....	38
3.2.1	Populasi .....	38
3.2.3	Sampel .....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1	Jenis Data .....	39
3.3.2	Pengumpulan Data .....	40
3.4	Uji Kualitas Data .....	41

3.4.1	Outliers .....	41
3.4.2	Uji Validitas .....	42
3.4.3	Uji Reliabilitas .....	42
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	43
3.5.1	Analisis Data PLS (Partial Least Square) .....	43
3.5.1.1	Cara Kerja PLS (Partial Least Square) .....	45
3.5.1.2	Model Spesifikasi PLS (Partial Least Square) .....	46
3.5.1.3	Langkah-langkah Analisis PLS (Partial Least Square) .....	47
3.5.1.4	Asumsi Model PLS (Partial Least Square) .....	61
3.5.1.5	Sampel Size .....	62
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		63
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	63
4.1.1	Singkat Tentang PT. Karya Indah Buana .....	63
4.1.2	Arti Desain Logo .....	66
4.1.3	Awal Mula Berdirinya PT. Karya Indah Buana .....	67
4.1.4	Bidang Usaha PT. Karya Indah Buana .....	70
4.1.5	Budaya Perusahaan .....	71
4.1.6	Upaya Meningkatkan Kualitas Perusahaan .....	72
4.1.6.1	Pelayanan Kepada Pelanggan .....	73
4.1.7	Kegiatan Promosi PT. Karya Indah Buana .....	74
4.1.7.1	Penyebaran Brosur .....	74
4.1.7.2	Bentuk Media Sarana Promosi Produk.....	75
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	76

4.2.1	Penyebaran Kuisioner .....	76
4.2.2	Analisis Karakteristik Responden .....	76
4.2.3	Deskripsi Variabel Nilai Pelanggan .....	78
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	81
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	97
4.3	Analisa dan Pengujian Hipotesis .....	100
4.3.1	Evaluasi Outliers .....	100
4.4	Analisis Partial Least Square .....	102
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran .....	102
4.4.1.1	Evaluasi Validitas .....	102
4.4.1.2	Reliability Construct .....	105
4.4.1.3	Average Variance Extracted (AVE) .....	106
4.4.2	Evaluasi Model Struktural .....	108
4.4.3	Uji Kausalitas .....	109
4.5	Pembahasan .....	111
4.5.1	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	111
4.5.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	112
4.5.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	113
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....		115
5.1	Kesimpulan .....	115
5.2	Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

# LOYALITAS PELANGGAN PT. KARYA INDAH BUANA SURABAYA

Rischa Indah Pratiwi

## Abstraksi

PT. Karya Indah Buana adalah jaringan usaha bisnis yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi angkutan barang melalui jalur darat yang bekerjasama dengan jasa transportasi Kereta Api (Persero). Dalam usaha menjaga hubungan dengan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi kunci dalam mempertahankan pelanggan serta pemberian nilai yang tinggi melalui nilai pelanggan. Masalah ditengah persaingan dengan perusahaan jasa logistik lainnya, kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Karya Indah Buana Surabaya masih jauh dari harapan pelanggan. Hal demikian yang menjadi penyebab permasalahan yakni turunnya loyalitas pelanggan antara tahun 2009-2012. Tahun 2009 terdapat sebesar 392 pelanggan, pada tahun 2010 menurun sebesar 361 pelanggan, pada tahun 2011 turun sebesar 284 pelanggan dan pada tahun 2012 mengalami penurunan kembali sebesar 215 pelanggan. Pelanggan akan membandingkan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan manfaat kepuasan yang mereka terima dan nilai apa yang mereka dapatkan dengan menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Karya Indah Buana Surabaya ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Karya Indah Buana Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang lebih dari 1 kali. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebesar 110 responden. Data yang dipergunakan adalah data primer berdasarkan kuisisioner jawaban dari responden, serta data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari perusahaan. Sedangkan analisis yang dipergunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa: 1). Variabel Nilai Pelanggan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan PT. KIB Surabaya, 2). Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan (positif) terhadap loyalitas pelanggan PT. KIB Surabaya, 3). dan Variabel Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan (positif) terhadap kepuasan pelanggan PT. KIB Surabaya.

Key words: Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan senantiasa mengharapkan adanya keuntungan sehingga dapat menjamin kelangsungan hidupnya. Kenyataan yang tidak dapat dielakkan bahwa kunci keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kejelian pemimpin dalam menentukan kebijaksanaan pemasaran yang strategis. Kondisi prasarana jalan yang buruk sangat menghambat perkembangan industri angkutan barang di Indonesia, serta membatasi kemampuan pemilik usaha kecil untuk mencapai target pasar yang menguntungkan.

Kondisi sarana dan prasarana yang buruk merupakan salah satu contoh hambatan yang menyebabkan terjadinya peningkatan biaya untuk pemeliharaan dan bahan bakar yang pada akhirnya akan mempersempit margin keuntungan pengusaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu kunci mutlak bagi suatu perusahaan, oleh karena itu suatu perusahaan hendaknya terus berusaha meningkatkan kegiatan pelayanan pada konsumen. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan semakin merasa puas. Peluang-peluang ini ditanggapi segera oleh perusahaan-perusahaan jasa pengiriman, baik domestik maupun bertaraf internasional.

Berbagai macam strategi pun dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen yang semakin meningkat terhadap pengiriman atau pertukaran informasi seperti pengiriman barang, penerimaan dokumen maupun paket. Dengan menjanjikan pelayanan pengiriman yang cepat dan aman serta didukung oleh peralatan dan teknologi yang canggih, sehingga hanya perusahaan yang memiliki nilai lebih lah yang akan bertahan berkembang dan maju kedepan. Keadaan ini tentunya harus diantisipasi oleh setiap perusahaan apabila ia ingin tetap bertahan dan terus berkembang mencapai tujuan yang telah direncanakan. Di Indonesia PT. Karya Indah Buana Surabaya merupakan salah satu perusahaan swasta yang memberikan pelayanan jasa bertaraf domestik yang berkantor cabang di Surabaya.

Sangat disadari bahwa pelayanan jasa pengiriman barang akan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan sebagai pemakai jasa pengiriman. Namun hingga saat ini bahwa pelayanan yang berdimensi kepuasan ini masih belum dapat dikatakan memuaskan, artinya masih banyak dihadapkan pada berbagai kendala dan kendala itu memang bisa datang akibat faktor teknis yang menyangkut sarana transportasi dan komunikasi, faktor metode yang menyangkut masalah prosedur dan tidak jarang pula sebagai akibat faktor manusianya yang kurang memahami falsafah pelayanan sehingga berkesan kurang pelayanan.

Untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan, PT. Karya Indah Buana Surabaya harus tanggap terhadap setiap keluhan atau pengaduan dan harus ditindak lanjuti hingga tuntas dalam waktu yang singkat. Dalam rangka mewujudkan kepuasan para pelanggannya maka PT. Karya Indah Buana Surabaya perlu meningkatkan kualitas perusahaan melalui pemberian pelayanan jasa karena jika diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen dengan pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Karya Indah Buana Surabaya. Berhasil tidaknya PT. Karya Indah Buana Surabaya dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada bentuk pelayanan jasa.

Pelayanan jasa memegang peranan yang sangat penting karena diterima atau tidaknya pelayanan PT. Karya Indah Buana Surabaya, semua itu tergantung dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. Karya Indah Buana Surabaya seharusnya dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Seperti dalam hal kecepatan, ketepatan, keamanan, dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat, sehingga kesenjangan (gap) antara PT. Karya Indah Buana Surabaya dengan pelanggan hilang. Kepercayaan masyarakat kepada PT. Karya Indah Buana Surabaya diwujudkan kedalam suatu sistem kerja yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan.



PT. Karya Indah Buana Surabaya mengkoordinasikan kegiatan masing-masing cabang dengan sistem informasi yang terintegrasi. Sehingga dimanapun pengirim ingin melacak status kirimannya, dengan cepat PT. Karya Indah Buana Surabaya akan menyajikan informasi yang tepat. Disamping itu, pembenahan intern perusahaan terus pula dilakukan untuk mengantisipasi adanya perubahan sistem perdagangan yang mengarah kepada globalisasi ekonomi dunia. Saat ini PT. Karya Indah Buana Surabaya telah melengkapi kantor pusatnya dengan fasilitas penunjang modern. Sarana tersebut merupakan perlengkapan standart kurir modern yang mempermudah pelanggan untuk mengirim paket berupa barang tanpa rasa khawatir.

Dengan pengalamannya PT. Karya Indah Buana Surabaya sangat memahami harapan dari pelanggan yaitu keamanan, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan dan tanggung jawab dalam menangani setiap pengiriman. Dengan menerapkan azas-azas manajemen professional serta didukung oleh karyawan yang bermotivasi dan berdedikasi tinggi, peneliti akan merealisasi arti yang terkandung di dalam motto-nya, yaitu “Karena kami KIB, Kami Ingin Bersahabat dan Kami Ingin Bermanfaat”.

Berikut ini data pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. Karya Indah Buana Surabaya selama empat tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Pelanggan Yang Menggunakan Jasa PT. Karya Indah Buana Surabaya Tahun 2009-2012

Bulan	Tahun			
	2009	2010	2011	2012
Januari	23	39	21	21
Februari	27	39	34	22
Maret	27	32	29	10
April	31	32	17	11
Mei	35	27	12	14
Juni	37	26	19	21
Juli	35	26	22	15
Agustus	34	32	25	11
September	33	30	31	23
Oktober	36	33	28	27
November	37	24	20	23
Desember	37	21	26	17
Total	392	361	284	215

Sumber : PT. Karya Indah Buana Surabaya. 2012

Berdasarkan data pelanggan yang menggunakan jasa PT. Karya Indah Buana Surabaya selama empat tahun terakhir, dapat diketahui bahwa pelanggan pada tahun 2009 sebesar 392 pelanggan, pada tahun 2010 menurun sebesar 361 pelanggan, pada tahun 2011 turun sebesar 284 pelanggan dan pada tahun 2012 mengalami penurunan kembali sebesar 215 pelanggan. Tentunya tidak mungkin apabila tidak terdapat keluhan atau komplain dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Karya Indah Buana Surabaya. Adapun data komplain pada tahun 2012 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2. Data Komplain PT. Karya Indah Buana Surabaya Tahun 2012

Bulan	Jumlah Komplain	Keterangan
Januari	12	9 sudah ditindak lanjuti, 3 belum
Februari	17	12 sudah ditindak lanjuti, 5 belum
Maret	9	7 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
April	8	6 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
Mei	11	8 sudah ditindak lanjuti, 3 belum
Juni	13	11 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
Juli	16	14 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
Agustus	17	15 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
September	12	9 sudah ditindak lanjuti, 3 belum
Oktober	13	11 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
November	18	16 sudah ditindak lanjuti, 2 belum
Desember	15	14 sudah ditindak lanjuti, 1 belum
Total	161	132 sudah ditindak lanjuti, 29 belum

Sumber : PT. Karya Indah Buana Surabaya. 2012

Berdasarkan data komplain PT. Karya Indah Buana Surabaya Tahun 2012, kasus yang sudah ditindak lanjuti maupun yang belum ditindak lanjuti merupakan berbagai permasalahan yang dihadapi PT. Karya Indah Buana Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada para pengguna jasa logistik. Permasalahan tersebut antara lain seperti keterlambatan pengiriman, paket tidak sampai ke penerima, kerusakan barang, barang yang basah akibat kondisi cuaca, barang yang busuk atau dalam hal ini yang dimaksud adalah makanan di karenakan keterlambatan kereta api, kehilangan barang dalam perjalanan, ketidakadilan dalam penyelesaian masalah atau klaim, penjelasan yang wajar atau kurang jelas dalam keterlambatan, maupun barang yang dikirim tidak berfungsi dengan baik.

Fenomena diatas menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman di PT. Karya Indah Buana Surabaya mengalami penurunan. Hal ini dapat diindikasikan bahwa loyalitas pelanggan menurun disebabkan adanya ketidakpuasan pelanggan seperti kurangnya perlakuan barang-barang yang dikirimkan, ketepatan waktu dalam pengiriman, kualitas personil individu, informasi yang kurang kepada pelanggan. Hal seperti inilah yang menjadi ketidakpuasan yang patut menjadi perhatian utama bagi perusahaan.

Berdasarkan data tersebut bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan masih jauh dari harapan pelanggan dan menjadi penyebab turunnya loyalitas pelanggan, artinya masih ada aspek-aspek yang belum terpenuhi seperti ketepatan waktu dalam pengiriman pada konsumen atau pelanggannya maupun harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Hal-hal seperti inilah yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan akan layanan yang diberikan perusahaan sehingga pelanggan dapat puas dan kembali untuk memakai jasa layanan pengiriman di PT. Karya Indah Buana Surabaya.

Adapun penyebab-penyebab lainnya yaitu teknis di lapangan seperti adanya biaya prasarana. Pengusaha dan sopir (kurir) masih harus membayar biaya perizinan dan berbagai macam pungutan di jalan. Biaya-biaya baik yang resmi maupun tidak resmi menyebabkan hambatan cukup besar bagi daya saing produsen lokal. Korupsi dalam bentuk uang suap

dan pungutan liar merupakan kondisi kronis sektor angkutan barang di Indonesia.

Pengenaan biaya-biaya semacam ini menyebabkan terjadinya peningkatan harga yang harus dibayar oleh konsumen. Sehingga pelanggan atau konsumen cenderung berpersepsi bahwa, kualitas layanan lebih terikat dengan proses pelayanan yang melibatkan kontak personil individu, dari pada hasil layanan yang dihasilkan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam memperoleh manfaat dari produk atau layanan, semakin tinggi pula tingkat pengorbanan yang akan mereka berikan.

Konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas jasa saja, tetapi juga bergantung pada nilai yang dirasakan oleh pelanggan, perusahaan harus menambahkan nilai yang dapat membuat pelanggan mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga pelanggan dapat bertahan ( Cronin, et.al, 2000; Broekhuizen dan Jager, 2004; Lam, et.al 2002). Keseluruhan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan atas suatu produk atau jasa yang digunakannya berdasarkan harapan dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperolehnya merupakan faktor pembentuk kepuasan yang menciptakan dampak positif terhadap nilai pelanggan (customer value).

Dalam arti lain, pengguna jasa peduli apakah petugas pelayanan perusahaan berpengetahuan luas, berempati dengan situasi mereka, dan membantu memecahkan masalah mereka yang nantinya melalui customer

value inilah pelanggan memiliki persepsi akan suatu produk atau jasa perusahaan yang mereka konsumsi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Caruana, A, et.al (2000) menyebutkan bahwa nilai pelanggan (Customer Value) mempunyai suatu dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (2003) berpendapat bahwa dalam pertemuan layanan yang paling mendasar adalah persepsi kualitas terbentuk selama pelayanan memuaskan pelanggan. Wenny dan Rizal (2008: 47) menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas adalah pelanggan yang akan bertahan atau loyal. Bahwa pelanggan yang merasa tidak puas akan mengeluh dan pindah, tingkat kepuasan yang tinggi menjadi kunci dari kesetiaan.

Sama halnya dengan demikian, semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan (transaksi), dan kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai yang tinggi (Kotler, 2000:43). Atas dasar gambaran di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul “Loyalitas Pelanggan PT. Karya Indah Buana Surabaya”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik pada PT. Karya Indah Buana Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Perusahaan

Dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan, sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan.

##### 2. Bagi Akademis

Dapat dipergunakan sebagai referensi, tambahan khasanah kepustakaan dan bahan masukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang dalam bidang jasa layanan logistik.

##### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh ke dalam praktek secara nyata di lapangan sehingga sangat bermanfaat guna pengembangan kemampuan diri yang semakin matang dalam menghadapi persaingan.